

**Analisis Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan
Publik: Studi Kualitatif Terhadap Penerapan E-Government**

Disusun Oleh :

Bernadust Marcellino Todo Tua Sihombing

NPM: 2216041101



Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Lampung

2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	4
PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3. Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	12
2.2 E-Government.....	13
2.3. Pelayanan Publik.....	15
2.4 Pengertian Teknologi Informasi.....	17
2.5 Kerangka Pikir	17
2.6 Hipotesis	18
2.7 Teknik Pengumpulan Data.....	18
BAB III	19
METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2. Populasi dan Sampel	19
3.3 Proses Pengumpulan Data.....	19
3.5 Definisi Konseptual dan Oprasional	20
3.5.1 Definisi Konseptual.....	20
3.5.2 Definisi Oprasional	21
3.6 Uji Validitas	21
3.6.1 Uji Reabilitas	22
3.7 Teknis Analisis Data	22
3.7.1. Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas	22
3.7.2 Uji Asumsi Klasik Normalitas	22
3.7.3 Uji Asumsi Klasik Autokorelasi	22
3.8 Uji Hipotesis	23

3.8.1 Uji T	23
3.8.2 Uji F	23
BAB IV	24
PEMBAHASAN DAN HASIL.....	24
A. Gambaran Umum E-Government	24
B. Hubungan teknologi informasi dengan kepuasan pelayanan publik.....	24
C. Hasil wawancara	26
1) Karakteristik Responden	26
2) Analisis Deskriptif	26
BAB V	27
PENUTUP	27
A. Kesimpulan	27
B. Saran	27
DAFTAR PUSTAKA	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi negara adalah pilar utama dalam operasi dan kelangsungan pemerintahan yang efektif. Fungsi pemerintahan dan pelayanan publik yang dijalankan oleh administrasi negara tidak hanya memengaruhi kehidupan sehari-hari warga negara tetapi juga berperan penting dalam menjaga stabilitas suatu negara. Administrasi negara adalah tulang punggung dari segala sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah. Ini adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan kebijakan, program, dan layanan publik yang diperlukan untuk menjalankan negara. Mengapa ini penting? Karena tanpa administrasi negara yang efektif, pemerintahan akan kehilangan arah, kebijakan hanya akan menjadi wacana, dan tujuan pelayanan publik akan sulit dicapai. Salah satu aspek paling terlihat dari administrasi negara adalah penyediaan pelayanan publik yang berkualitas. Ini mencakup layanan pendidikan, kesehatan, keamanan, transportasi, perumahan, dan banyak lagi. Ketika administrasi negara berfungsi baik, warga negara mendapatkan akses yang lebih mudah ke pelayanan ini. Ini berarti anak-anak dapat menerima pendidikan yang layak, orang sakit dapat menerima perawatan medis yang diperlukan, dan transportasi yang efisien dapat meningkatkan mobilitas dan mengurangi kemacetan. Administrasi negara juga berperan dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan publik. Inilah tempat di mana keputusan penting dibuat, dan transparansi serta akuntabilitas sangat penting. Ketika administrasi negara berfungsi dengan baik, pengambilan keputusan yang bijaksana dan berlandaskan bukti dapat meningkatkan kualitas hidup warga negara. Pemerintah mengatur ekonomi negara dan menjaga keamanan dengan bantuan administrasi negara. Kebijakan fiskal, regulasi bisnis, dan penegakan hukum adalah tanggung jawabnya. Ketika administrasi negara tidak efektif, ketidakstabilan ekonomi dan masalah keamanan dapat timbul, mengganggu kehidupan sehari-hari warga negara. Administrasi negara bertanggung jawab untuk menjaga keamanan warga negara dan menyediakan perlindungan dalam situasi darurat. Pemadam kebakaran, polisi, dan layanan darurat lainnya adalah bagian dari administrasi negara yang berperan dalam menjaga keselamatan warga negara sehari-hari. Stabilitas politik dan sosial suatu negara sangat bergantung pada efektivitas administrasi negara. Ketika warga negara merasa bahwa pemerintah berfungsi dengan baik, mereka cenderung mendukung sistem politik yang ada. Namun, ketika administrasi negara gagal atau terlihat korup, itu dapat memicu ketidakpuasan dan ketidakstabilan politik dan sosial. Administrasi negara adalah elemen krusial dalam memastikan fungsi pemerintahan yang efektif dan pelayanan publik yang berkualitas. Dari pendidikan hingga keamanan, dari pengaturan ekonomi hingga pengambilan keputusan publik, administrasi negara memengaruhi semua aspek kehidupan sehari-hari warga negara. Kekuatan dan efisiensi administrasi negara juga memiliki dampak langsung pada stabilitas politik dan sosial suatu negara. Oleh karena itu, peran administrasi negara yang baik sangat vital dalam memastikan kesejahteraan dan kestabilan suatu negara.

Dalam era digital yang semakin maju, perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara kerja pemerintah secara mendasar. Internet, mobile computing, analitika data, dan kecerdasan buatan adalah empat aspek utama yang telah memicu transformasi dalam administrasi pemerintah. Perkembangan ini telah memberikan dampak besar pada cara kerja pemerintah. Pemerintah yang semakin terhubung dengan warganya dapat memberikan layanan yang lebih baik dan lebih responsif. Analitika data membantu pengambilan keputusan yang lebih cerdas dan efektif, sementara kecerdasan buatan memungkinkan otomatisasi tugas-tugas rutin. Hal ini menghasilkan efisiensi yang lebih tinggi dalam administrasi publik. Namun, tantangan seperti perlindungan privasi data, keamanan siber, dan kesenjangan digital juga perlu diatasi. Pemerintah harus memastikan bahwa perkembangan teknologi ini digunakan secara etis dan merata untuk melayani semua warga negara. Secara keseluruhan, perkembangan teknologi informasi telah membantu pemerintah dalam meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan kualitas layanan publik mereka. Transformasi ini terus berlanjut, dan pemerintah perlu terus beradaptasi untuk memanfaatkan potensi penuh teknologi informasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan terhubung.

Teknologi telah menjadi suatu kebutuhan bagi setiap individu dan kelompok untuk mengikuti perkembangan zaman, dengan teknologi pekerjaan yang manusia lakukan akan lebih mudah dan cepat selesai. Kemudahan dalam memperoleh pelayanan publik adalah salah satu hal yang diinginkan oleh masyarakat, hal ini juga upaya dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (Good Government). Setiap negara yang ada dunia dalam menjalankan pemerintahannya telah memanfaatkan teknologi sebagai manajemen negaranya. Kecanggihan teknologi tersebut membuat pemerintah Indonesia merancang suatu sistem manajemen berbasis teknologi yang merata, mulai dari tingkat pusat hingga ke daerah.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi membawa zaman menjadi lebih maju diberbagai bidang. Pergeseran dari traditional government menjadi electronic government merupakan perubahan yang signifikan terjadi akibat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam era demokrasi sangat penting bagi pemerintah meningkatkan pelayanan administrasi untuk masyarakat agar pelayanan publik lebih berkualitas, transparansi, serta lebih efektif dan efisien. Maka dari itu masyarakat mendorong pemerintah untuk menggunakan pelayanan e-Government yang berbasis elektronik dan meninggalkan traditional government yang masih menggunakan sistem yang manual. Pada awalnya, sebelum beralih ke e-Government dalam pengurusan administrasi maupun pelayanan publik lainnya masih menggunakan traditional government yang di anggap masih memiliki batasan-batasan dalam penggunaan nya. Traditional government belum mampu memenuhi secara maksimal keinginan dari masyarakat, dan dalam penggunaan nya masih memerlukan waktu yang lebih lama ketimbang e-Government, sehingga pergeseran yang terjadi akan sangat membantu dalam peningkatan pelayanan publik serta hambatan-hambatan yang sebelum menggunakan e-governmentakan menjadi lebih berkurang. Istilah e-Government mengacu pada cukup banyak definisi. Secara umum, istilah yang berawalan “e” biasanya memiliki keterkaitan erat dengan penggunaan teknologi internet sebagai sarana pengganti media konvensional yang masih memiliki banyak kekurangan. Perlu diketahui bahwa tugas pemerintah adalah memberikan

layanan publik kepada masyarakat dengan menggunakan media teknologi dan internet kepada masyarakat.

Teknologi informasi memungkinkan otomatisasi tugas-tugas rutin, pengelolaan data yang lebih efisien, dan integrasi sistem yang memungkinkan berbagai departemen dan lembaga pemerintah untuk berbagi informasi dengan lebih baik. Hal ini mengurangi biaya operasional dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas administratif. Dengan teknologi informasi, pemerintah dapat menyediakan layanan publik yang lebih cepat, responsif, dan mudah diakses oleh warga negara. Contoh-contoh meliputi pendaftaran online, pembayaran pajak elektronik, dan akses cepat ke informasi pemerintah. Ini meningkatkan kepuasan warga negara dan mengurangi birokrasi yang memperlambat proses. Teknologi informasi memungkinkan pemerintah untuk mempublikasikan informasi secara lebih terbuka, termasuk anggaran, kebijakan, dan data pemerintah lainnya. Ini memungkinkan warga negara untuk memahami lebih baik bagaimana pemerintah beroperasi dan bagaimana dana publik digunakan. Dengan adanya catatan digital yang terperinci, pemerintah dapat lebih mudah dipantau dan dievaluasi. Masyarakat dapat melacak penggunaan anggaran publik dan melaporkan ketidakpatuhan atau penyalahgunaan dengan lebih efektif. Ini mendorong pemerintah untuk bertanggung jawab atas tindakan mereka. Teknologi informasi memungkinkan pemerintah untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data dengan lebih baik. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi tren, memprediksi perubahan sosial dan ekonomi, serta merancang kebijakan yang lebih cerdas berdasarkan bukti-bukti yang kuat. Penggunaan kecerdasan buatan dalam administrasi negara dapat meningkatkan efisiensi dan responsivitas. Chatbot AI, misalnya, dapat memberikan layanan pelanggan yang cepat dan akurat, mengurangi waktu tunggu dan memberikan jawaban yang tepat kepada warga negara. Teknologi informasi juga mencakup perlindungan data yang lebih baik. Dengan langkah-langkah keamanan yang tepat, data sensitif pemerintah dapat terlindungi dari ancaman siber dan penyalahgunaan. Dengan akses ke data yang akurat dan real-time, pejabat pemerintah dapat membuat keputusan yang lebih baik dan lebih cepat. Ini berdampak positif pada respons pemerintah terhadap situasi darurat atau perubahan mendadak lainnya. Manfaat-manfaat ini membuat penggunaan teknologi informasi dalam administrasi negara menjadi penting dalam meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah, serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada warga negara.

Penggunaan teknologi informasi dalam administrasi negara membawa manfaat yang besar, tetapi juga dihadapkan pada berbagai tantangan yang perlu diatasi. Beberapa tantangan utama yang terkait dengan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi negara meliputi:

- 1) **Keamanan Data:** Keamanan data adalah tantangan utama dalam penggunaan teknologi informasi. Pemerintah mengumpulkan dan menyimpan banyak data sensitif, seperti informasi kependudukan, keuangan publik, dan kebijakan nasional. Ancaman keamanan siber seperti peretasan, serangan malware, atau pencurian data dapat membahayakan integritas dan kerahasiaan data ini. Pemerintah perlu mengambil langkah-langkah yang tepat untuk melindungi data pemerintah dari ancaman siber.

- 2) Privasi: Dalam pengumpulan dan penggunaan data, pemerintah harus memperhatikan isu privasi. Penanganan data yang tidak tepat atau penggunaan data pribadi tanpa izin dapat menimbulkan masalah privasi. Oleh karena itu, perlu ada kebijakan dan regulasi yang jelas untuk melindungi privasi warga negara dan mengatur penggunaan data pemerintah.
- 3) Resistensi Perubahan dalam Organisasi Pemerintah: Birokrasi pemerintah cenderung resisten terhadap perubahan. Pengenalan teknologi informasi baru dapat menghadapi penolakan atau hambatan dari pegawai pemerintah yang tidak terbiasa dengan teknologi tersebut. Pelatihan, komunikasi, dan dukungan manajerial adalah kunci untuk mengatasi resistensi perubahan dan memastikan adopsi teknologi yang sukses.
- 4) Kesenjangan Digital: Tidak semua warga negara memiliki akses yang sama terhadap teknologi informasi. Kesenjangan digital mengacu pada divisi antara mereka yang memiliki akses dan keterampilan teknologi yang memadai dengan mereka yang tidak memiliki. Pemerintah perlu memastikan bahwa semua warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan pemerintah dan memanfaatkan teknologi informasi. Ini dapat melibatkan program pelatihan, subsidi akses internet, atau proyek konektivitas pedesaan.
- 5) Ketidakpastian Hukum dan Regulasi: Hukum dan regulasi yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi negara dapat berubah dengan cepat. Pemerintah perlu beradaptasi dengan perubahan regulasi dan memastikan bahwa praktiknya selalu sesuai dengan hukum yang berlaku. Hal ini melibatkan pemahaman yang mendalam tentang peraturan serta koordinasi dengan lembaga-lembaga terkait.
- 6) Ketergantungan pada Teknologi: Sementara teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi, terlalu banyak ketergantungan pada teknologi juga dapat berisiko. Kegagalan sistem atau serangan siber dapat mengganggu operasi pemerintah dan layanan publik. Oleh karena itu, perlu ada rencana darurat dan backup yang kuat untuk mengatasi situasi darurat teknologi.
- 7) Biaya Implementasi dan Perawatan: Implementasi teknologi informasi dalam administrasi negara seringkali memerlukan investasi awal yang signifikan. Selain itu, perawatan dan pemeliharaan sistem yang kompleks juga dapat memakan biaya yang substansial. Pemerintah perlu mempertimbangkan keterjangkauan jangka panjang dan mengalokasikan anggaran yang memadai.

Mengatasi tantangan-tantangan ini adalah kunci untuk memastikan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam administrasi negara memberikan manfaat yang maksimal bagi pemerintah dan warga negara. Pemerintah harus bekerja secara proaktif untuk mengidentifikasi, mengelola, dan memitigasi risiko-risiko yang terkait dengan teknologi informasi guna mencapai transformasi yang sukses dalam administrasi negara.

Penggunaan teknologi informasi dalam administrasi negara memiliki relevansi yang signifikan di seluruh dunia, dan dampaknya dapat bervariasi tergantung pada negara atau wilayah tertentu. Penggunaan teknologi informasi memungkinkan negara atau wilayah untuk mengelola data dan proses administratif dengan lebih efisien. Ini dapat mengurangi biaya

operasional dan waktu yang diperlukan untuk menjalankan pemerintahan. Dengan adopsi teknologi informasi, pemerintah dapat menyediakan layanan publik yang lebih cepat, responsif, dan mudah diakses oleh warga negara. Ini mencakup layanan daring seperti pembayaran pajak online, pengajuan permohonan izin, dan akses ke informasi pemerintah. Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan transparansi pemerintah dengan mempublikasikan informasi anggaran, kebijakan, dan keputusan secara online. Ini membantu meningkatkan akuntabilitas dan memberikan warga negara akses yang lebih baik ke informasi pemerintah. Analitika data dapat membantu negara atau wilayah dalam mengidentifikasi tren sosial, mengukur efektivitas program, dan merancang kebijakan yang lebih cerdas berdasarkan bukti-bukti yang kuat. Contoh Kasus Positif: Estonia sering dianggap sebagai contoh sukses dalam penggunaan teknologi informasi dalam administrasi negara. Negara ini memiliki sistem identifikasi elektronik (e-residency) yang memungkinkan warga negara asing untuk mengakses layanan pemerintah, membuka bisnis, dan bahkan membayar pajak secara daring. Pendekatan ini telah meningkatkan investasi asing dan mempermudah proses bisnis. Contoh Kasus Negatif: Keselamatan Data di Amerika Serikat. Beberapa kasus kebocoran data besar seperti yang terjadi di lembaga-lembaga pemerintah AS telah menunjukkan kerentanannya terhadap serangan siber dan perlindungan data yang kurang memadai. Saat ini, hampir setiap negara atau wilayah di dunia terlibat dalam upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam administrasi negaranya. Hasilnya akan sangat bervariasi tergantung pada berbagai faktor, termasuk infrastruktur teknologi, kebijakan pemerintah, dan kesiapan masyarakat untuk mengadopsi teknologi ini. Oleh karena itu, penting bagi setiap negara untuk mempertimbangkan konteks lokalnya sendiri ketika mengimplementasikan teknologi informasi dalam administrasi negara.

E-government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang didukung dengan teknologi internet untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Di Indonesia e-government digunakan untuk mendorong pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, mendorong sisi pemanfaatan dan keterbukaan informasi, serta mendorong partisipasi publik didalam sistem penyelenggaraan pemerintahan (Elysia et al., 2017). Dijelaskan dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 bahwa pengembangan e-government dilakukan melalui 4 tingkatan, yaitu tahap persiapan, tahap pematangan, tahap pemantapan, dan yang terakhir adalah tahap pemanfaatan dimana e-government sudah menjadi sistem yang mampu memberikan layanan terintegrasi antar lembaga dengan masyarakat. Berdasarkan penelitian Yunita dan Aprianto (2018) tentang kondisi terkini perkembangan situs web e-government di Indonesia, dinyatakan bahwa hanya 4 pemerintah daerah yang telah masuk ke dalam tahap pemanfaatan yaitu pemerintah daerah Provinsi Jawa Tengah, Kabupaten Karanganyar, Kabupaten Gresik, dan juga Kota Surabaya.

Berdasarkan perkembangan e-government di Indonesia tersebut, dapat disimpulkan bahwa situs web e-government masih kurang mendukung untuk pelaksanaan e-government, dikarenakan sebagian besar masih dalam tahap pematangan. Kehadiran media sosial dapat menjadi alternatif pilihan bagi pemerintah dalam melaksanakan e-government. Media sosial dapat mendukung e-government dalam penyampaian informasi, transparansi pemerintahan,

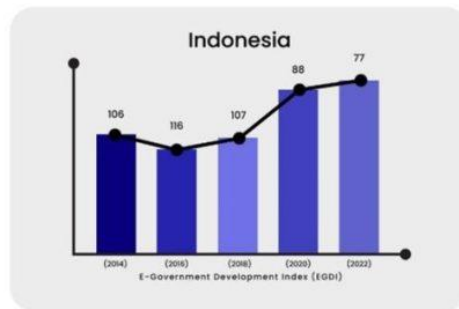
dan menerima masukan dari masyarakat (Suryadharma & Susanto, 2017). Didukung dengan banyaknya pengguna media sosial di Indonesia, berdasarkan riset dari We Are Social yang dirilis pada Januari 2019, menyatakan bahwa pengguna media sosial di Indonesia mencapai 150 juta atau sebesar 56% dari populasi (databox, 2019). Kemudian, karakter media sosial yang partisipatif dan terbuka serta pemanfaatannya yang sangat tinggi di Indonesia dapat menjadi peluang bagi pemerintah untuk menerapkan e-government (Suciska, 2016). Media sosial dapat menjadi media penyebaran informasi yang cukup efektif bagi pemerintah, serta dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan informasi dan memberikan masukan terkait kebijakan atau program pemerintah untuk mendukung lembaga pemerintahan dalam mewujudkan layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kesuksesan suatu e-government dapat ditunjukkan dengan adanya keterlibatan masyarakat. Instansi pemerintahan di Indonesia, baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah secara perlahan sudah menggunakan media sosial sebagai sarana komunikasi publik, hal ini ditunjukkan dengan disertakannya akun media sosial pada situs resmi web e-government.

Adanya penerapan e-government seharusnya menjadikan pelayanan semakin efektif dan efisien, namun masih banyaknya kendala yang dialami yaitu kurangnya ketersediaan infrastruktur, telekomunikasi, dan jaringan telepon yang masih belum tersedia di berbagai tempat di Indonesia. Serta biaya penggunaan jasa telekomunikasi juga masih mahal. Sehingga cara yang dahulunya segala sistem masih manual dan memerlukan waktu yang lama, serta proses yang panjang sudah diminimalisasi di Indonesia ini, sekarang zaman serba cepat, perputaran waktu yang sangat singkat dan arus yang sangat canggih, cara pikir manusia telah semakin canggih. Hal ini telah terlihat beberapa tahun terakhir dimana pelayanan pemerintah berbasis internet mengalami pertumbuhan yang pesat.

Pengimplementasian teknologi informasi di Indonesia diatur dalam Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui e-government. Pentingnya penerapan e-government dilaksanakannya alasannya adalah jika menggunakan cara tradisional interaksi antara masyarakat atau institusi pemerintahan lainnya dengan badan pemerintah yang dilakukan, biasanya akan berlangsung pada kantor-kantor pemerintahan atau pertemuan tatap muka langsung di titik-titik tertentu. Tetapi dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), ini mendekatkan setiap masyarakat kepada pusat-pusat layanan, seperti pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat penerima layanan tanpa tatap muka langsung. Melalui e-government pelayanan publik menjadi transparan, proses dari pelayanan dapat diketahui, dengan hal tersebut akuntabel pun dapat terwujud dan juga hal-hal yang menyimpang terhindarkan sehingga pelayanan menjadi efektif dan efisien.

Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) telah merilis hasil survei E-Government tahun 2022. Hasilnya cukup menggembirakan, yaitu posisi Indonesia naik signifikan dari peringkat 88 di tahun 2020 menjadi peringkat 77 di tahun 2022. Hal ini menunjukkan upaya pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah berjalan dengan baik. Hasil kerja keras dan kerja sama yang apik antara seluruh tim pelaksana SPBE di kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah. Survei yang dipublikasikan setiap dua tahun itu memeringkatkan 193 negara-negara anggota PBB dari tiga dimensi kinerja E-Government

Development Index (EDGI). Yaitu indeks pelayanan *online* atau *online service index* (OSI), indeks infrastruktur telekomunikasi atau *telecommunication infrastructure index* (TII), dan indeks sumber daya manusia atau *human capital index* (HCI). Dalam masing-masing penilaian ukuran kinerja Indonesia mencatatkan skor yang cukup baik, yaitu skor 0.7644 untuk OSI, skor 0.6397 untuk TII, dan skor 0.7438 untuk HCI. Ketiga komponen tersebut sudah berada di atas skor rata-rata dunia.



*Sources : The United Nations E-Government Survey 2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak penggunaan teknologi informasi dalam administrasi negara, baik dampak positif maupun dampak negatifnya. Ini dapat mencakup peningkatan efisiensi operasional, pelayanan publik yang lebih baik, atau masalah privasi dan keamanan yang mungkin muncul. Disamping itu Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam penggunaan teknologi informasi dalam administrasi negara. Ini bisa melibatkan masalah seperti resistensi perubahan, kesenjangan digital, atau masalah keamanan data.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjelasan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah yang akan dijadikan bahan untuk penelitian yaitu:

- 1) Pelaksanaan e-government di Indonesia masih kurang dikembangkan oleh pemerintah Indonesia
- 2) Kurangnya kepuasan pelayanan publik melalui E-Government
- 3) Kurangnya edukasi kepada masyarakat tentang E-Government
- 4) Kurangnya esensi dari E-Government

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka yang jadi permasalahan yang akan dibahas yaitu :

- 1) Seberapa besar masyarakat yang mengetahui tentang E-Government?

- 2) Apakah terdapat pengaruh penerapan e-government terhadap peningkatan kualitas pelayanan?
- 3) Seberapa besar pengaruh penerapan e-government terhadap peningkatan kualitas pelayanan?
- 4) Faktor apa yang paling berpengaruh penerapan e-government terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menganalisis publik yang sudah mengetahui tentang E-Government
- 2) Untuk menganalisis publik yang sudah teredukasi tentang E-Government
- 3) Untuk menganalisis sejauh mana E-Government ini berjalan

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Secara Akademis

Untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pemerintahan terutama yang berkaitan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (E-Government) untuk peningkatan kualitas pelayanan publik

- 2) Secara Praktis

Penelitian ini berguna untuk menganalisis implementasi E-Government dalam mewujudkan clean government(pemerintah yang bersih) dan good governance (tata pemerintahan yang baik) melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pelayanan kependudukan

- 3) Secara Teoritis

Penelitian ini berguna sebagai sumbangan dari sudut pandang saya. Serta dapat dijadikan dasar acuan untuk membangun Ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kualitas pelayanan melalui penerapan Electronic Government dan dengan adanya model yang baru diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang berdampak pada terlaksananya good governance

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Pertama, Samudri (2017) pada penelitian ini masihnya ditemukan beberapa masalah dalam proses pembuatan E-KTP seperti waktu pengurusan yang lama, rendahnya sikap kedisiplinan pegawai, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Dalam hal ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan menggunakan teori yang dikemukakan Payne yakni Sumber Daya Manusia, Proses Pelayanan, Sarana dan Prasarana sudah berkualitas namun belum maksimal

Kedua, Gafar (2013) pada penelitian ini membahas upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam mengoptimalkan pemanfaatan TIK dan apakah pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi/TIK (E-Government) dapat meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa (1) Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru diantaranya; Melakukan penyediaan sarana dan prasana teknologi dalam penerapan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) bangunan operasional agar dapat menempatkan dan mengoperasikan peralatan TIK sesuai prosedur pelaksanaan, penyediaan peralatan dan perangkat TIK yang terdiri dari hardware/perangkat keras (penambahan jumlah dan peningkatan kemampuan komputer kerja, printer, dan lain-lain), serta software/perangkat lunak SIAK yang berfungsi untuk memudahkan proses pengadministrasian data; Pemberdayaan Sumber Daya Manusia melalui proses penambahan personel dan pelatihan secara berkala ditingkat lokal maupun nasional sehingga terciptanya SDM yang handal di bidang TIK. (2) Pemanfaatan TIK memiliki pengaruh yang sangat besar, yang tampak pada kemudahan kinerja organisasi dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya, dimana proses pengadministrasian (pengolahan dan Pengelolaan) data telah dilakukan secara online dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Ketiga, Risnandar, (2014) pada penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah telah berjalan dengan cukup baik seperti Pengembangan Modal dan Konten dan Konektivitas walaupun sulit masih perlu perbaikan. Gedung Kompetensi dan antarmuka Warga negara kurang dipertimbangkan ketika Hukum Cyber tidak dihakimi karena secara nasional sehingga perlu ditingkatkan oleh Pemerintah Pusat. Terutama, ada dua masalah yang dihadapi dalam melakukan tugas utama dan fungsi bagian E-Government. Yang pertama adalah ketersediaan infrastruktur, fasilitas pendukung seperti server, komputer, dan situs web dari Pejabat Komunikasi dan Informasi.

No	Penulis dan Tahun	Judul	Hasil
1	Ayudini Samudri, 2017	Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makasar	Adanya beberapa masalah dalam proses pembuatan E-KTP seperti waktu pengurusan yang lama, rendahnya sikap kedisiplinan pegawai, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai
2	T.Fahrul Gafar, 2013	Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (E- Government) Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	Upaya Disdukcapil dalam Mengoptimalkan pemanfaatan TIK dan apakah pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi/TIK (Electronic-Government) dapat meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
3	Risnandar, 2014.	Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah.	Untuk mengetahui implementasi E-Government dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor komunikasi dan informasi provinsi Sulawesi Tengah. Penerapan E-Government dalam Meningkatkan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah telah berjalan dengan baik seperti Pengembangan Modal dan Konten dan Konektivitas walaupun sulit masih perlu perbaikan.

2.2 E-Government

E-Government atau Pemerintahan Elektronik adalah penggunaan teknologi komunikasi seperti komputer dan internet untuk memberikan layanan publik kepada warga negara dan orang lain di suatu negara atau wilayah. E-Government adalah cara untuk mengembangkan

administrasi pemerintahan berbasis elektronik, yang melibatkan sistem manajemen dan proses kerja di kantor pemerintah. E-Government dapat diterapkan pada proses legislatif, yudisial, atau administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi internal, memberikan layanan publik, atau proses tata kelola demokratis.

E-Government merujuk pada badan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dengan tujuan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat (kemudahan hak akses terhadap informasi yang dimiliki oleh masyarakat), memperbaiki interaksi antara bisnis dan industri, serta efisiensi kerja pemerintah (Torres et al., 2005; Grönlund and Horan, 2005; Saheer Al-Jaghoub et al., 2010; Zaidi and Mazen K. Qteishat, 2012; The World Bank, 2015). E-Government juga sering digambarkan sebagai penggunaan IT yang bertujuan untuk :

- 1) memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan yang disediakan pemerintah
- 2) meningkatkan kualitas layanan dengan cara peningkatan kecepatan, kelengkapan informasi dan proses yang lebih efisien, serta
- 3) menyediakan wadah dan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi sebagai salah satu wujud proses demokrasi.

Penerapan e-government tidak hanya mencakup tentang transformasi mendalam mengenai cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, namun juga pengelolaan terkait proses yang ada pada 1) internal mengenai penerapan IT untuk otomasi, kerjasama, integrasi antar badan pemerintahan, sebagai alat untuk membantu dalam proses pengambilan keputusan dan 2) eksternal sebagai pelayanan yang menyediakan informasi melalui media internet (Grönlund, Å., 2002).

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan fundamental dalam berbagai aspek kehidupan kita, dan salah satu area yang paling terpengaruh adalah sektor pemerintahan. E-Government, atau Electronic Government, adalah inisiatif yang muncul sebagai tanggapan terhadap perkembangan teknologi ini, yang bertujuan untuk membuat pemerintah lebih efisien, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. E-Government melibatkan penggunaan TIK untuk menyediakan layanan pemerintah secara online, memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan warga, dan mengubah cara pemerintah beroperasi. Poin-poin penting yang harus diketahui tentang E-Government

Pertama, pelayanan publik online adalah salah satu komponen utama E-Government. Melalui situs web resmi dan aplikasi seluler, warga dapat mengakses berbagai layanan pemerintah dengan mudah, seperti pembayaran pajak, perizinan, pendaftaran kendaraan, layanan kesehatan, dan banyak lagi. Ini menghilangkan kebutuhan akan kunjungan fisik ke kantor pemerintah, menghemat waktu dan usaha. **Kedua**, E-Government mendorong transparansi dan akuntabilitas. Informasi pemerintah menjadi lebih mudah diakses oleh publik. Ini termasuk data keuangan, laporan kinerja, serta penggunaan dana publik. Transparansi ini membantu memastikan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas tindakan dan kebijakan mereka. **Ketiga**, E-Government menciptakan platform partisipasi warga. Forum diskusi online,

jajak pendapat elektronik, dan mekanisme umpan balik memungkinkan warga untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan pemerintah. Ini mengubah warga dari pengamat pasif menjadi pemangku kepentingan aktif dalam pemerintahan. **Keempat**, E-Government berkontribusi pada efisiensi dan penghematan biaya. Dengan mengurangi birokrasi dan prosedur manual, pemerintah dapat mengelola administrasi dengan lebih efisien. Ini menghasilkan penghematan biaya yang dapat dialokasikan untuk program-program yang lebih penting. **Kelima**, keamanan data adalah aspek kritis dalam E-Government. Data pribadi dan informasi yang diakses oleh pemerintah harus dilindungi dengan baik untuk mencegah penyalahgunaan atau pelanggaran privasi. Sistem keamanan yang kuat diperlukan untuk menjaga kepercayaan warga terhadap E-Government. **Keenam**, E-Government meningkatkan aksesibilitas layanan pemerintah. Ini membantu masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik untuk mengakses layanan pemerintah. Mereka dapat mengakses layanan secara online tanpa harus hadir secara fisik di kantor pemerintah. **Ketujuh**, E-Government memerlukan edukasi dan pelatihan bagi warga. Hal ini penting untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat dapat memanfaatkan teknologi dengan baik. Pemerintah harus berinvestasi dalam program pendidikan digital untuk memastikan bahwa semua warga dapat memahami dan menggunakan layanan E-Government dengan baik.

E-Government dapat mengambil berbagai bentuk, termasuk situs web pemerintah, portal pelayanan warga, sistem manajemen dokumen, sistem pemrosesan transaksi, dan banyak lagi. Namun, keberhasilan E-Government tergantung pada manajemen yang baik, inklusivitas, dan komitmen untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan terus berkembangnya teknologi, E-Government akan terus menjadi elemen integral dalam transformasi pemerintah. Ini membuka pintu bagi pemerintah yang lebih efisien, transparan, dan responsif, serta memberikan warga kemudahan dalam berinteraksi dengan entitas pemerintahan. Dalam era digital ini, E-Government adalah langkah progresif menuju tata kelola pemerintah yang lebih baik dan pelayanan publik yang lebih efisien.

2.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan masyarakat umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan untuk membantu masyarakat atau orang umum. Pelayanan publik juga dapat didefinisikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik harus mengacu pada beberapa asas, yakni kesamaan hak, keterbukaan, kepastian hukum, partisipasi, akuntabilitas, profesionalisme, dan kesamaan hak. Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepercayaan publik dan mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Serta pada pasal 1 ayat (1) dalam Undang-Undang tersebut mengatakan; “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dwiyanto (2006) bahkan menyatakan bahwa pelayanan publik menjadi suatu instrument penting untuk dapat mewujudkan good governance. Disinilah tantangan terbesar yang harus dipenuhi pemerintah sebagai stakeholder utama pelayanan publik. Ketika norma-norma untuk mewujudkan good governance disepakati, maka tidak ada pilihan lain bahwa pemerintah juga harus mengadopsi berbagai standar pelayanan publik yang diakui secara internasional dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Persoalannya, mana kala tuntutan terhadap peran yang harus dimainkan oleh pemerintah telah berubah karena berbagai tuntutan tersebut akan tetapi mindset birokrasi pelayanan publik sering kali masih didominasi oleh paradigma lama (old public administration) yang masih sangat kental dipengaruhi oleh budaya pelayanan yang rendah (dalam Agus Dwiyanto, 2009: 301).

Menurut Edvardson et al (2005) “jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses, dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan” (dalam Sinambela, 2010:3). Sedangkan menurut Tjiptono (1996: 56), “Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain” Sedangkan Warella menyebutkan bahwa pelayanan adalah: “Sesuatu perbuatan (deed), suatu kinerja (performance) atau suatu usaha (effort), jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri” (dalam Widjaja, 2007: 11). Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara interen pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warella dalam Dwimawanti 2004:113).

Duadji (2013:1) Pelayanan publik (public service) adalah suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat yang dilakukan Lembaga atau badan publik (pemerintah) sebagai tanggung jawab dan kewajiban negara kepada publik baik yang diberikan langsung atau melalui kemitraan dengan privat atau Lembaga masyarakat berdasarkan jenis dan insentitas kebutuhan masyarakat serta kemampuan masyarakat dan pasar.

Menurut Sinambela (2014) dalam Wijaya (2015 : 19) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

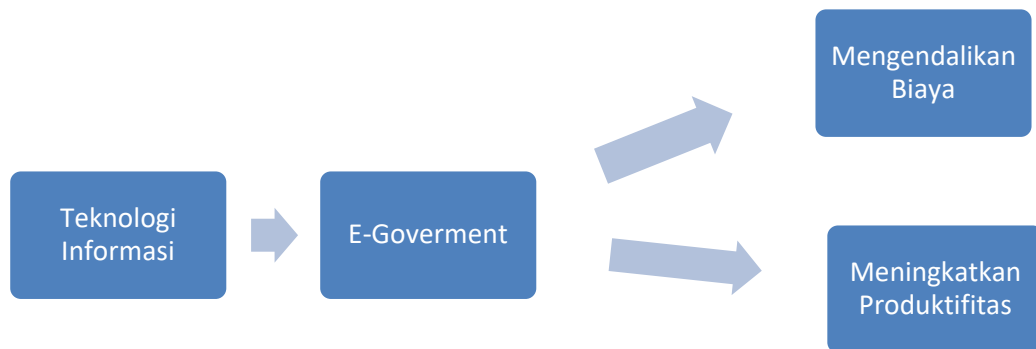
Berdasarkan pengertian pelayanan publik menurut para ahli di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang ataupun jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga mampu memberikan manfaat dalam rangka memenuhi kebutuhan orang banyak yang dijalankan sesuai dengan tata cara dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.4 Pengertian Teknologi Informasi

Adalah istilah umum untuk teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan, dan/atau menyebarkan informasi TI mencakup komputer dan teknologi komunikasi, dan dapat dikelompokkan menjadi enam teknologi, yaitu teknologi komunikasi, teknologi masukan, teknologi keluaran, teknologi perangkat lunak, teknologi perangkat keras, dan teknologi pengolahan data. Fungsi TI meliputi mengolah data, memproses data, memperoleh, menyusun, menyimpan, dan mengubah data dengan segala macam cara untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat atau berkualitas. Tujuan TI adalah untuk pengelolaan informasi yang pada saat ini menjadi salah satu bagian penting karena meningkatnya kompleksitas dari tugas manajemen, pengaruh ekonomi internasional (globalisasi), perlunya waktu tanggap (response time) yang lebih cepat, dan tekanan akibat dari persaingan bisnis. Manfaat TI meliputi mendapatkan informasi untuk kehidupan pribadi seperti informasi tentang kesehatan, hobi, rekreasi, dan rohani, serta untuk profesi seperti sains, teknologi, perdagangan, berita bisnis, dan asosiasi profesi.

2.5 Kerangka Pikir

Clay G. Weslatt mendefinisikan e-government sebagai upaya untuk mengoptimalkan pemerintahan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan berhasil mengendalikan biaya. Berikut kerangka pikirnya.



2.6 Hipotesis

Sugiyono (2017:95) berpendapat bahwa hipotesis adalah: “Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah:

- 1) Edukasi tentang E-Government tidak merata
- 2) Implementasi E-Government memberikan perubahan dalam memangkas birokrasi yang rumit

2.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara dan kusioner. Dalam wawancara, saya akan datang ke kantor pelayanan publik yang sudah memakai layanan E-Government. Target saya adalah publik yang baru saja selesai urusan dari kantor pelayanan publik. Untuk kusioner saya akan menyebar ke sosial media saya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur pengaruh penerapan E-Government terhadap kualitas pelayanan publik. Jenis penelitian ini adalah explanatory research dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (X) dan variabel independen (Y). Dimana desain kausal berguna untuk mengukur hubungan antara variabel riset, atau untuk menanalisis bagaimana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya (Umar, 2018). Penelitian ini akan menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, yaitu untuk mengetahui hubungan variabel independen yaitu

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan publik yang terkait dengan penerapan E-Government di wilayah tertentu. Sampel penelitian diambil secara acak dari populasi ini dengan menggunakan metode sampel acak berstrata. Menurut Sugiyono (2018) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

3.3 Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data akan dilakukan melalui dua tahap utama:

- 1) Pengumpulan Data Primer: Data primer akan diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada responden yang telah dipilih sebagai sampel penelitian. Kuesioner akan disebarakan secara daring (online) maupun secara langsung.
- 2) Pengumpulan Data Sekunder: Data sekunder akan diperoleh dari sumber-sumber yang relevan seperti dokumen-dokumen pemerintah terkait dengan E-Government, laporan-laporan kebijakan, dan data statistik yang telah tersedia.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan pola/bentuk pengaruh antar dua variabel atau lebih, dimana dengan penelitian ini maka akan dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Metode yang digunakan adalah survey yang ditujukan kepada masyarakat pengguna e-government untuk mengetahui persepsi publik terhadap kualitas layanan e-

Government yang disediakan. Alat bantu yang digunakan adalah kuesioner yang dirancang berdasarkan pendekatan e-GovQual untuk mengukur kualitas pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 untuk mengukur kepuasan pengguna e-Filing.

3.5 Definisi Konseptual dan Oprasional

3.5.1 Definisi Konseptual

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan selisih antara harapan seseorang terhadap apa yang diterima setelah menggunakan Teknologi Informasi yang dapat mempengaruhi pelayanan publik. Dalam hal ini terdapat lima komponen untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam instrumen EUCS Doll dan Torkzadeh (1988), yaitu:

1) Isi (Content) Menurut Setiawan (2016), variabel content pada penelitian ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi/konten dari suatu sistem. Variabel ini juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Isi / konten dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Suatu sistem dikatakan memenuhi kebutuhan jika isi yang disajikan dari sistem informasi lengkap, dikatakan lengkap jika tidak menghilangkan aspek aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukurnya, sehingga pengguna mendapatkan semua informasi yang diberikan.

2) Bentuk (Format) Menurut Rasman (2012) dimensi format bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari desain antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan sistem apakah antarmuka dari sistem menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem. Sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dari pengguna. Bentuk informasi yang jelas yang disajikan oleh sistem informasi, contoh jumlah data yang sangat besar dapat dengan mudah dipahami dan diinterpretasikan dengan mengubahnya dalam bentuk grafik.

3) Akurasi (Accuracy) Menurut Setiawan (2016), variabel accuracy pada penelitian ini berguna untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengelolaan data.

4) Kemudahan penggunaan (Ease of Use) Nasution (2004) menyatakan bahwa pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Bila dilihat dari tujuan sistem tiket online maka sistem tersebut harus mudah digunakan, nyaman dalam menggunakan suatu system atau tools. Suatu sistem informasi dikatakan dapat

memenuhi kebutuhan pengguna jika dalam menggunakan sistem tersebut pengguna mendapatkan informasi yang akurat.

3.5.2 Definisi Oprasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep yang abstrak menjadi konsep yang lebih konkret dan terukur. Definisi operasional sering didefinisikan sebagai judul penelitian kata demi kata, padahal definisi operasional adalah penjelasan variabel yang akan diamati dalam pemecahan masalah. Dalam penelitian ini untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap sistem online, maka indikator-indikator sebagai berikut

No	Variabel	Defenisi Operasional
1	Penggunaan teknologi informasi	Suatu sistem teknologi modern di era digital yang tujuannya adalah membantu masyarakat dalam pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik
2	Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik	Tingkat perasaan seseorang terhadap system pelayanan publik menggunakan E-Goverment diukur dengan membandingkan antara pelayanan publik dan harapan ideal terhadap indikator isi sistem perlayanan publik, akurasi sistem E-Goverment, dan ketepatan sistem pelayanan publik melalui E-Goverment

3.6 Uji Validitas

Valid bermakna kemampuan alat ukur yang digunakan untuk memberikan nilai yang sesungguhnya dari apa yang diinginkan (Sugiyono, 2017). Konsep valid ini secara sederhana mencakup pengertian bahwa skala atau instrumen yang digunakan dapat mengukur atau mengungkapkan hal-hal yang seharusnya diukur atau diungkapkan. Kuesioner dikatakan valid ketika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Syarat tersebut menurut Sugiyono (2017), yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka item-item pertanyaan dari kuisisioner adalah valid.
- 2) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka item-item pertanyaan dari kuisisioner adalah tidak valid

3.6.1 Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2017), Uji reliabilitas adalah tingkat konsistensi instrumen saat digunakan kapan dan oleh siapa saja sehingga cenderung akan menghasilkan data yang sama atau hampir sama dengan sebelumnya meskipun dilakukan secara berulang-ulang. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai Cronbach's Alpha instrumen dari masing-masing variabel yang diuji dengan menggunakan program SPSS.

Menurut Ghazali (2018), suatu instrumen dikatakan reliabel (handal) jika memiliki koefisien kehandalan atau alpha sebesar 0,60 atau lebih. Di bawah ini hasil uji reliabilitas setiap variabel dengan nilai alpha harus sebesar 0,60 atau lebih maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel

3.7 Teknis Analisis Data

3.7.1. Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas

Uji asumsi klasik jenis ini diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas (independent variable) ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$), dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratn) hubungan/pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r) (Sunyoto, 2009). Dikatakan terjadi multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel bebas (X_1 dan X_2 , X_2 dan X_3 , dan seterusnya) lebih besar dari 0,60 (pendapat lain: 0,50 dan 0,90). Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r < 0,60$). Variabel bebas mengalami multikolinieritas jika $a_{hitung} < a$ dan $VIF_{hitung} > VIF$. Variabel bebas tidak mengalami multikolinieritas jika $a_{hitung} > a$ dan $VIF_{hitung} < VIF$

3.7.2 Uji Asumsi Klasik Normalitas

Uji asumsi ini akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal (Sunyoto, 2009). Persamaan regres dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan data variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi (Sunyoto, 2009). Jika terjadi autokorelasi, maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Masalah autokorelasi baru timbul jika ada korelasi secara linier antara kesalahan pengangguaran periode t (berada) dan kesalahan penganggu periode $t-1$ (sebelumnya). Salah satu ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji Durbin-Watson (DW), dengan ketentuan sebagai berikut, terjadi autokorelasi positif jika nilai DW dibawah -2 ($DW < -2$), tidak terjadi autokorelasi jika nilai DW berada diantara -2 dan +2 atau $-2 < DW < +2$, dan terjadi autokorelasi negatif jika nilai DW diatas +2 atau $DW > +2$.

3.8 Uji Hipotesis

Untuk melakukan pembuktian hipotesis tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik, sebagai berikut:

3.8.1 Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen. Dalam pengujian ini ingin diketahui apakah jika secara terpisah variabel independen (x) masih memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel Y.

3.8.2 Uji F

Uji signifikan simultan (Uji F) ini dilakukan agar mengetahui tingkat signifikan pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Pengaruh tersebut memiliki tingkat signifikan pada alpha 5%. Adapun metode untuk menentukan apabila nilai signifikan $< 0,05$ dan $F_{hitung} > F_{table}$.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL

A. Gambaran Umum E-Government

Teknologi informasi (TI) adalah istilah umum untuk teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan, dan/atau menyebarkan informasi. TI mencakup komputer dan teknologi komunikasi, dan dapat dikelompokkan menjadi enam teknologi, yaitu teknologi komunikasi, teknologi masukan, teknologi keluaran, teknologi perangkat lunak, teknologi perangkat keras, dan teknologi pengolahan data. Fungsi TI meliputi mengolah data, memproses data, memperoleh, menyusun, menyimpan, dan mengubah data dengan segala macam cara untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat atau berkualitas. Tujuan TI adalah untuk pengelolaan informasi yang pada saat ini menjadi salah satu bagian penting karena meningkatnya kompleksitas dari tugas manajemen, pengaruh ekonomi internasional (globalisasi), perlunya waktu tanggap (response time) yang lebih cepat, dan tekanan akibat dari persaingan bisnis. Manfaat TI meliputi mendapatkan informasi untuk kehidupan pribadi seperti informasi tentang kesehatan, hobi, rekreasi, dan rohani, serta untuk profesi seperti sains, teknologi, perdagangan, berita bisnis, dan asosiasi profesi. E-Government (Electronic Government) adalah penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada fungsi dan prosedur pemerintah dengan tujuan meningkatkan efisiensi. E-Government menggunakan TIK sebagai alat pendukung dalam pengembangan tata kelola yang baik, yang memungkinkan tingkat efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi dalam tugas-tugas pemerintah, peningkatan proses dan prosedur, peningkatan kualitas layanan publik, juga meningkatkan penggunaan informasi dalam proses pengambilan keputusan dan memungkinkan komunikasi yang lebih baik antara kantor pemerintah yang berbeda

B. Hubungan teknologi informasi dengan kepuasan pelayanan publik

Teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik. Berikut beberapa cara hubungan antara teknologi informasi dan kepuasan pelayanan publik:

- a. Aksesibilitas yang Lebih Baik: Teknologi informasi, seperti internet dan aplikasi seluler, memungkinkan warga untuk mengakses layanan publik dengan lebih mudah dan cepat. Ini mengurangi hambatan fisik yang mungkin ada, seperti antrian panjang atau jarak jauh ke kantor pelayanan.
- b. Layanan 24/7: Teknologi informasi memungkinkan layanan publik tersedia sepanjang waktu, bahkan di luar jam kerja biasa. Hal ini memungkinkan warga untuk mengakses informasi dan layanan kapan pun mereka membutuhkannya.

- c. **Transparansi:** Teknologi informasi memungkinkan pemerintah untuk lebih transparan dalam menyediakan informasi tentang kebijakan, anggaran, dan berbagai aspek pelayanan publik. Warga dapat dengan mudah mengakses informasi ini, yang dapat meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah.
- d. **Partisipasi Warga:** Teknologi informasi juga dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Misalnya, pemerintah dapat menggunakan platform online untuk mendengarkan masukan warga atau melibatkan mereka dalam proses perencanaan.
- e. **Efisiensi dan Produktivitas:** Sistem informasi yang canggih dapat membantu pemerintah meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan publik. Dengan mengotomatisasi proses-proses administratif dan pengolahan data, pelayanan publik dapat disediakan dengan lebih cepat dan efisien.
- f. **Layanan yang Lebih Personal:** Teknologi informasi memungkinkan pemerintah untuk mengumpulkan dan menganalisis data tentang preferensi dan kebutuhan warga. Hal ini memungkinkan penyediaan layanan yang lebih disesuaikan dan personal sesuai dengan kebutuhan individu.
- g. **Pengukuran Kinerja:** Pemerintah dapat menggunakan teknologi informasi untuk mengukur kinerja dalam menyediakan pelayanan publik. Dengan adanya data yang akurat, pemerintah dapat memantau dan memperbaiki pelayanan mereka secara terus-menerus.

Dengan memanfaatkan teknologi informasi secara efektif, pemerintah dapat meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan warga terhadap layanan yang mereka terima. Ini juga membantu menciptakan pemerintahan yang lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan warga.

C. Hasil wawancara

1) Karakteristik Responden

Dalam wawancara saya menemukan 5 orang. Mereka adalah publik yang baru saja selesai dari kantor pelayanan publik Capil. Dalam wawancara saya mengajukan 4 pertanyaan kepada 5 orang narasumber. Berikut pertanyaan yang saya berikan

- i. Seberapa sering Anda menggunakan layanan publik melalui platform E-Government?
- ii. Apakah Anda merasa bahwa penggunaan E-Government telah mempermudah akses Anda terhadap layanan publik
- iii. Menurut Anda, sejauh mana pemerintah telah berhasil menginformasikan masyarakat tentang keberadaan dan manfaat E-Government?
- iv. Apakah Anda percaya bahwa E-Government telah meningkatkan transparansi dalam penyediaan layanan publik?

2) Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subjek penelitian dengan apa adanya. Analisis ini membantu dalam menggambarkan, mendemonstrasikan, atau membantu meringkas poin-poin data sehingga pola-pola itu dapat berkembang yang memenuhi semua kondisi data. Analisis deskriptif merupakan salah satu fase yang paling penting dari analisis data statistik. Ini memberi Anda kesimpulan tentang distribusi data Anda, membantu mendeteksi kesalahan dan outlier, dan memungkinkan Anda melihat pola antar variabel, mempersiapkan Anda untuk analisis statistik di masa depan. Langkah-langkah dalam melakukan analisis deskriptif meliputi perumusan masalah, menentukan jenis informasi atau data, menentukan prosedur pengumpulan data, melakukan pengolahan data, dan melakukan pengambilan keputusan berdasarkan hasil analisis data

Dalam wawancara menilai bahwa pelayanan publik lewat E-Government sudah didalam tingkat yang signifikan dalam kepuasan pelayanan kepada publik. Setelah mewawancari 5 orang dan hasil dari survey kusioner maka tingkat kesuksesan dari E-Government ini sudah mencapai tujuannya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penulisan di atas e-government dan e-governance dapat meningkatkan efisiensi pengambilan keputusan dan tata kelola pemerintahan, akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi public, serta memberikan dampak yang positif bagi pemerintahan daerah. Studi kasus mengenai Sistem Informasi Keuangan Online dan Portal Partisipasi Publik memberikan gambaran bagaimana kedua konsep ini telah berhasil diimplementasikan. Temuan-temuan dari studi ini relevan dan signifikan bagi pemerintah daerah dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, saran-saran untuk perbaikan dan pengembangan di masa depan dalam penerapan e-government dan e-governance perlu dipraktikkan. Dalam kesimpulannya, ditekankan betapa pentingnya penerapan e-government dan e-governance untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik di pemerintah daerah. Hal ini juga mendukung kemajuan lebih lanjut di bidang ini karena akan membantu membangun pemerintahan yang lebih terbuka, akuntabel, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat

B. Saran

Bagi pembaca, hasil pembahasan ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait dengan dampak implementasi E-government dan E-governance di lingkup pemerintah daerah atas tata kelola pemerintahan yang baik. Khususnya yang berminat untuk mengetahui lebih jauh tentang subjek tersebut. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang transparansi, akuntabilitas, mudah diakses dan dapat mendorong partisipasi rakyat di dalamnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Rahmawati, D. (2010). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan Fise Uny. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 8(2).
- Basir, M. A. (2021). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JEK: Jurnal Efek Komunikasi*, 2(2), 41-48
- Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 11(2), 88-96.
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1).
- Probowulan, D. (2016). Dampak Teknologi Informasi Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Penerapan E-Government Sebagai Bentuk Pelayanan Publik. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 13(01).
- Ali, M. (2020). Pengaruh Kompetensi Dimoderasi Oleh Teknologi Informasi Komunikasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Sebatik*, 24(1), 81-86.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
- Rentika, I. (2017). PENGARUH PENERAPAN GOOD GOVERNANCE, PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, DAN SISTEM PENGENDALIAN INTERN PEMERINTAH TERHADAP KINERJA ORGANISASI PEMERINTAH (STUDI EMPIRIS PADA SKPD DI KOTA PADANG. *Jurnal Akuntansi*, 5(1).
- Yani, N. (2011). MEMAHAMI KONSEP E-GOVERNANCE SERTA HUBUNGANNYA DENGAN E-GOVERNMENT DAN E-DEMOKRASI. *Telematika*, (16).
- Nurhadryani, Y. (2015, July). Memahami Konsep E-governance Serta Hubungannya dengan E-government. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 6).

Nurindahsari, R., & Trisyanto, R. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi E-Government terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah (Studi Kasus Pada Pemerintah Kota Bandung). *Indonesian Accounting Research Journal*, 2(3), 251-257.